Apabila terdapat ketidaksesuaian atau konflik antara dokumen ini dan versi bahasa Inggris/Tionghoa, maka versi bahasa Inggris/Tionghoa yang akan berlaku.

Prinsip-prinsip Umum Kode Etik Praktik Bank (Bagian I, Bab 2)

1. Prinsip-prinsip Umum

1.1 Perlakuan yang Adil dan Wajar bagi Nasabah

Lembaga harus memperlakukan semua nasabah secara adil, jujur dan wajar pada semua tahap hubungan mereka dengan lembaga. Memperlakukan nasabah secara adil harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola yang baik dan budaya perusahaan pada semua lembaga dan agen resminya. Kelompok yang rentan harus diberi perhatian khusus untuk kebutuhannya.

1.2 Pengungkapan dan Transparansi

Lembaga dan agen resminya harus menyajikan dan menjelaskan fitur utama, risiko dan ketentuan produk, biaya, komisi atau tarif yang berlaku, serta menyediakan keterangan ini bagi nasabah. Pengungkapan tambahan, termasuk peringatan yang tepat, harus dikembangkan untuk menyediakan informasi yang sepadan dengan sifat dan risiko produk dan layanan. Mereka juga harus memberikan informasi mengenai konflik kepentingan yang timbul sehubungan dengan penggunaan agen resmi oleh lembaga untuk menjual produk. Informasi yang tepat harus diberikan di semua tahap hubungan dengan nasabah. Semua materi promosi keuangan harus akurat, jujur, dapat dipahami dan tidak menyesatkan. Praktik pengungkapan prakontrak yang baku harus dipakai apabila sesuai dan dapat dipraktikkan, guna memungkinkan perbandingan antara produk dan layanan yang bersifat sama. Apabila memberikan saran, maka saran harus diberikan seobjektif mungkin dan harus bersifat umum berdasarkan profil nasabah dengan mempertimbangkan produk, risiko yang terkait dengannya serta sasaran keuangan, pengetahuan, kemampuan dan pengalaman nasabah. Lembaga harus memberi tahu nasabah mengenai arti penting memberikan informasi yang relevan, akurat dan tersedia kepada lembaga.

1.3. Pendidikan dan Kesadaran Keuangan

Mengetahui bahwa nasabah memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan literasi keuangan, lembaga harus bekerja sama dengan pemerintah, lembaga regulatif dan pemangku kepentingan terkait lainnya untuk mendorong pendidikan dan kesadaran keuangan serta membantu nasabah dan calon nasabah mengembangkan pengetahuan,

keterampilan dan keyakinan secara tepat untuk memahami risiko, termasuk risiko dan peluang keuangan, membuat pilihan berdasarkan informasi yang matang, mengetahui tempat mencari bantuan dan mengambil tindakan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan mereka sendiri. Penyediaan pendidikan dan informasi keuangan yang bersifat umum untuk memperdalam pengetahuan dan kemampuan keuangan nasabah harus ditingkatkan, khususnya bagi kelompok yang rentan. Informasi yang jelas mengenai perlindungan, hak dan kewajiban nasabah harus dapat diakses secara mudah oleh nasabah.

1.4. Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab oleh Lembaga dan Agen Resmi

Lembaga dan agen resminya harus memiliki tujuan untuk bekerja demi kepentingan terbaik nasabah mereka dan bertanggung jawab untuk menegakkan perlindungan nasabah keuangan. Lembaga juga harus bertanggung jawab atas, dan akuntabel terhadap, tindakan agen resmi dan penyedia layanan pihak ketiga mereka. Tergantung pada sifat transaksi dan berdasarkan informasi yang utamanya diberikan oleh nasabah, lembaga harus menilai kemampuan dan kebutuhan keuangan nasabahnya sebelum menawari mereka produk, saran atau layanan. Staf (terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah) harus diberi pelatihan yang tepat dan berkualitas. Lembaga dan agen resminya harus berupaya menghindari konflik kepentingan. Apabila hal ini tidak dapat dihindari, lembaga harus memastikan pengungkapan yang tepat, mempunyai mekanisme internal yang siap digunakan untuk mengelola konflik tersebut atau menolak menyediakan produk, saran atau layanan. Struktur remunerasi untuk staf lembaga dan, apabila sesuai, agen resminya harus dirancang untuk mendorong perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlakuan yang adil terhadap nasabah dan untuk menghindari konflik kepentingan.

1.5. Perlindungan Aset Nasabah dari Penipuan dan Penyalahgunaan

Lembaga harus mempunyai informasi yang relevan, mekanisme kontrol dan perlindungan yang siap untuk digunakan demi melindungi deposito, tabungan dan aset keuangan serupa lainnya milik nasabah secara tepat dan dengan tingkat kepastian yang tinggi, termasuk dari penipuan, penyelewengan atau penyalahgunaan lainnya.

1.6. Perlindungan Data dan Privasi Nasabah

Lembaga harus mempunyai mekanisme kontrol dan perlindungan yang tepat untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan nasabah. Mekanisme ini harus mematuhi semua perundang-undangan yang berlaku dan utamanya harus menetapkan tujuan untuk pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penggunaan dan pengungkapan data yang

mungkin dilakukan. Mekanisme tersebut juga harus mengakui hak nasabah untuk mendapat informasi tentang aktivitas berbagi data, untuk mengakses data dan memperoleh pembetulan dan/atau penghapusan yang segera untuk data yang tidak akurat, atau dikumpulkan atau diolah secara tidak sah menurut hukum.

1.7. Penanganan Pengaduan dan Ganti Rugi

Lembaga dan, apabila sesuai, agen resminya harus menyediakan saluran yang wajar bagi nasabah untuk mengajukan klaim, membuat pengaduan dan mengupayakan ganti rugi yang dapat diakses, adil, akuntabel, tepat waktu dan efisien. Saluran tersebut tidak boleh mengenakan biaya, melakukan penundaan atau memberikan beban yang tidak wajar terhadap nasabah.

1.8. Persaingan

Lembaga harus mengizinkan nasabah mencari, membandingkan dan, apabila sesuai, berganti produk dan lembaga secara mudah dan dengan biaya yang wajar dan diungkapkan secara terbuka.